



Portal de Suporte da Keysight 10 dicas para começar

O Suporte da Keysight é o seu portal personalizado onde você encontra todos os serviços e suporte técnico de que precisa



support.keysight.com

Gerenciar ativos

- Acessar detalhes de hardware e software em apenas uma visualização
- Personalizar a lista de ativos para se concentrar nas informações mais importantes
- Gerenciar alertas e agendamento de calibração
- Ver histórico e documentos de serviço
- Iniciar solicitações de serviço ou suporte diretamente do ativo

Suporte técnico

- Submeter casos de suporte técnico online
- Consultar todos os casos de suporte técnico, mesmo aqueles criados por e-mail ou por telefone
- Acesso a:
 - Milhares de artigos de suporte técnico do KeysightCare
 - Manuais de produtos, guias do usuário, exemplos de programação e muito mais
 - Downloads de software
 - Notas de segurança e de serviço

Ordens de serviço

- Criar solicitações online de calibração e reparo
- Pesquisar o status da ordem de serviço e as informações de rastreamento
- Ver serviços disponíveis e preços associados
- Baixar certificado de calibração

Personalizar

- Configurar notificações por e-mail
- Criar um grupo com sua equipe para compartilhar casos de suporte e informações de ativos personalizados

10 dicas para começar

Se você precisa elevar a agilidade rapidamente fazendo medições precisas, fale com um especialista técnico ou solicitar e monitorar o progresso de calibração ou reparo dos instrumentos, o suporte da Keysight tem esta cobertura. Com apenas alguns cliques, você obtém respostas e solicita serviços.

As dicas a seguir ajudarão você a configurar a sua conta com as suas necessidades.



1

Vincule os ativos de sua empresa

Crie um login usando o endereço de e-mail de sua empresa. Embora você possa usar o portal imediatamente, levará de 24 a 48 horas para associar todos os ativos de sua empresa, ordens de serviços e contratos à sua conta. Depois de concluído esse processo, a sua tela inicial mostrará dados importantes sempre que você fizer login.

Fale conosco se os seus dados não aparecerem após 48 horas.



A interface de usuário do portal de ativos da Keysight. No topo, há um ícone de rede e o título "ASSETS". Abaixo dele, o subtítulo "Manage your Instruments, Equipment, Software and Accessories". No canto superior direito, um botão "View More". A interface exibe uma lista de métricas de ativos:

Explore Assets	19
Calibration Due < 30 Days	0
Calibration Past Due ⚠	2
Assets going obsolete < 60 Days	0
Keysight Software Manager (Manage Licenses)	4
Warranties Expiring in 30 Days	0
Service and Warranty Status Lookup	



Assista a este vídeo com o tour do site <https://technicalsupport.keysight.com/site-tour/953245>

2

Use as *Configurações da Conta* para ajustar o painel, as notificações e os dados compartilhados

Em **Configurações de Notificação**, gerencie os tipos de notificação por e-mail e a frequência, e selecione sobre quais ativos você quer receber notificações.

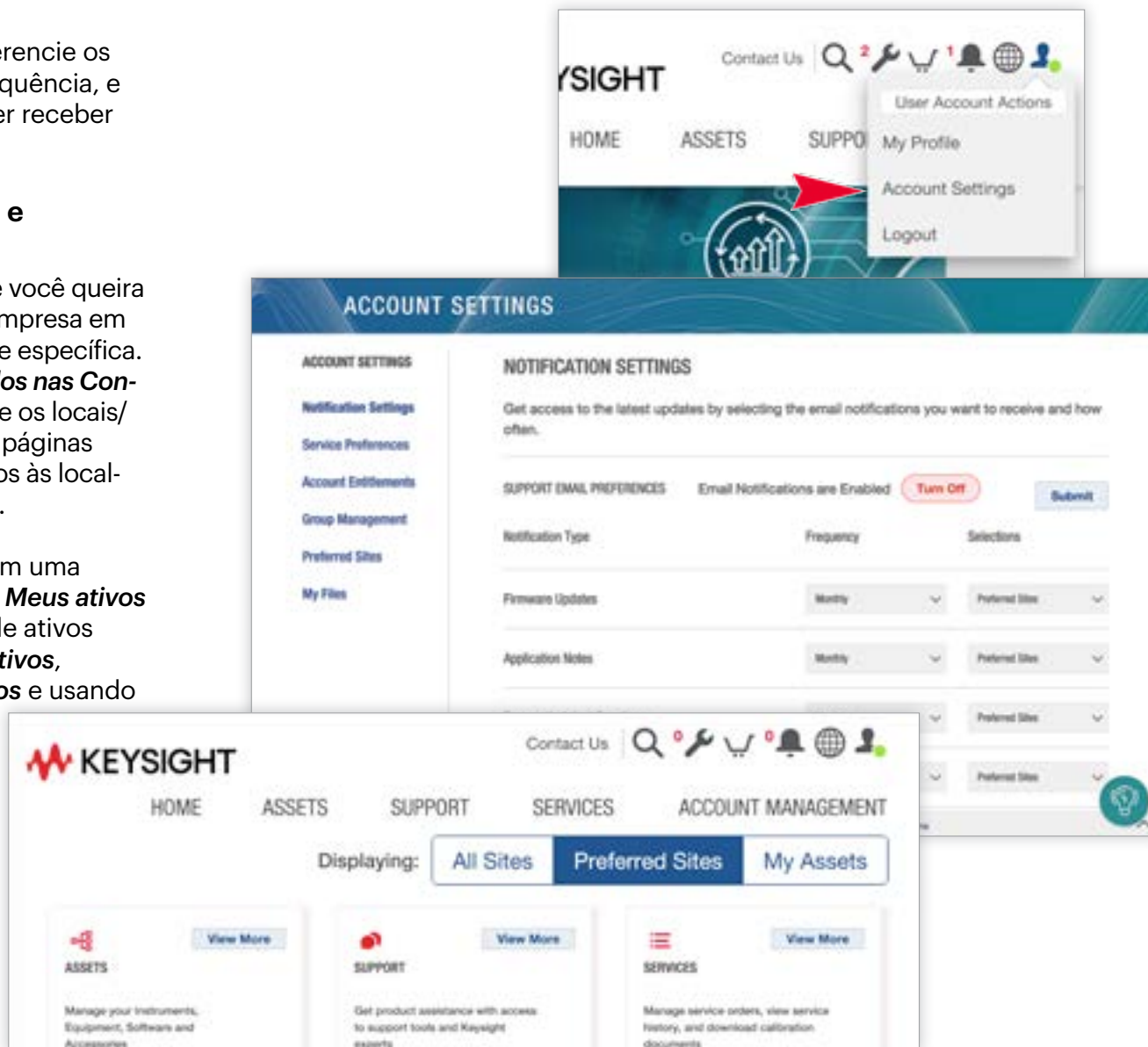
Configure locais/sites preferidos e meus filtros de ativos

Personalize uma seleção de ativos que você queira visualizar, e se eles pertencem à sua empresa em geral ou a uma localização de local/site específica. Crie um filtro em **Locais/Sites preferidos nas Configurações da Conta**. Depois, selecione os locais/sites preferidos na página inicial e nas páginas de grade para exibir os ativos atribuídos às localizações de seus locais/sites preferidos.

Em vez de visualizar todos os ativos em uma localização de locais/sites preferidos, **Meus ativos** permite que você filtre informações de ativos específicos. Adicione ativos a **Meus ativos**, selecionando ativos na **Grade de ativos** e usando o painel **Ação de ativos**.

Criar um grupo

No **Gerenciamento de grupos**, colabore com os seus colegas convidando colegas de equipe para entrar em um grupo. Cada membro compartilhará informações de casos de suporte técnico, ativos personalizados e muito mais.



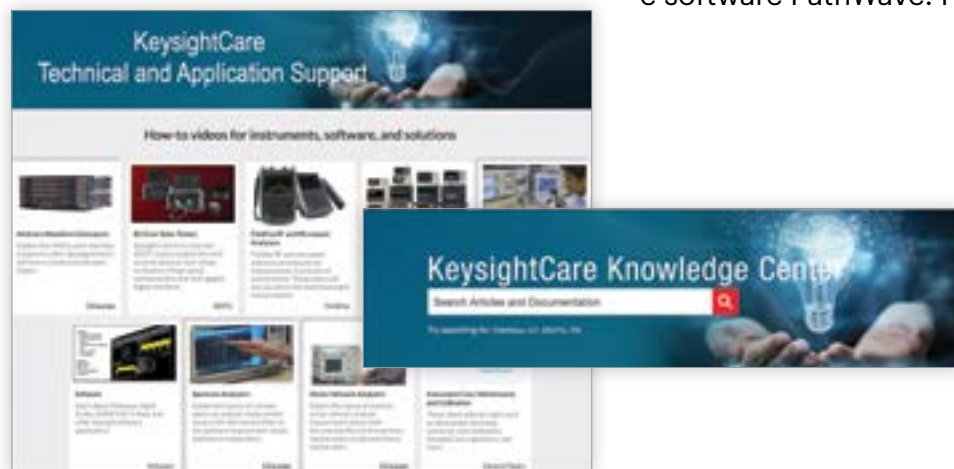
3

Obtenha suporte técnico

O Suporte da **Keysight** oferece vários meios para solicitar suporte técnico. Comece pela pesquisa no portal de Suporte da Keysight para acessar informações da aplicação ou específicas do produto. Basta inserir a sua pergunta na pesquisa para ter acesso a um conteúdo técnico abrangente.

Confira nossa biblioteca de vídeos técnicos

Selecione **KnowledgeCenter** na página inicial para navegar rapidamente pelos nossos vídeos tutoriais sobre várias medições de instrumentos e aplicações.



Receba as últimas atualizações de software, firmware e driver e resgate licenças de software

As atualizações de software estão disponíveis por meio da pesquisa abrangente do Suporte da Keysight. **Selecione o Keysight Software Manager** para acessar licenças e downloads de software.

Acesse conteúdo técnico exclusivo

Obtenha conteúdo técnico com links rápidos para obter mais informações, incluindo treinamento e software PathWave. Pesquise mais de

30 mil artigos e vídeos técnicos com base em aplicações de medição e testes reais, fundamentados por décadas de P&D e conhecimento em teste para impulsionar seu conhecimento instantaneamente.

Criar um caso de suporte

Escolha um ativo autorizado do KeysightCare e preencha as informações solicitadas.

Os especialistas técnicos do KeysightCare respondem em um prazo comprometido. Todas as comunicações estão disponíveis para consulta por e-mail e online a qualquer momento.



Assista ao vídeo do tour do Centro de Conhecimento
<https://technicalsupport.keysight.com/knowledge-center-tour/948239>



Assista ao vídeo
<https://technicalsupport.keysight.com/software-and-firmware-management/1027730>



Assista ao vídeo Criação de caso
<https://technicalsupport.keysight.com/create-support-cases/948333>

4 Grades são dinâmicas

As grades exibem ativos, pedidos de serviços, casos de suporte técnico e contratos. Cada grade é disposta de modo parecido.

Personalizar exibição de dados da grade

Use o **Seletor de coluna** nos botões da grade para escolher quais atributos exibir e em qual ordem.

Aproveitar os filtros

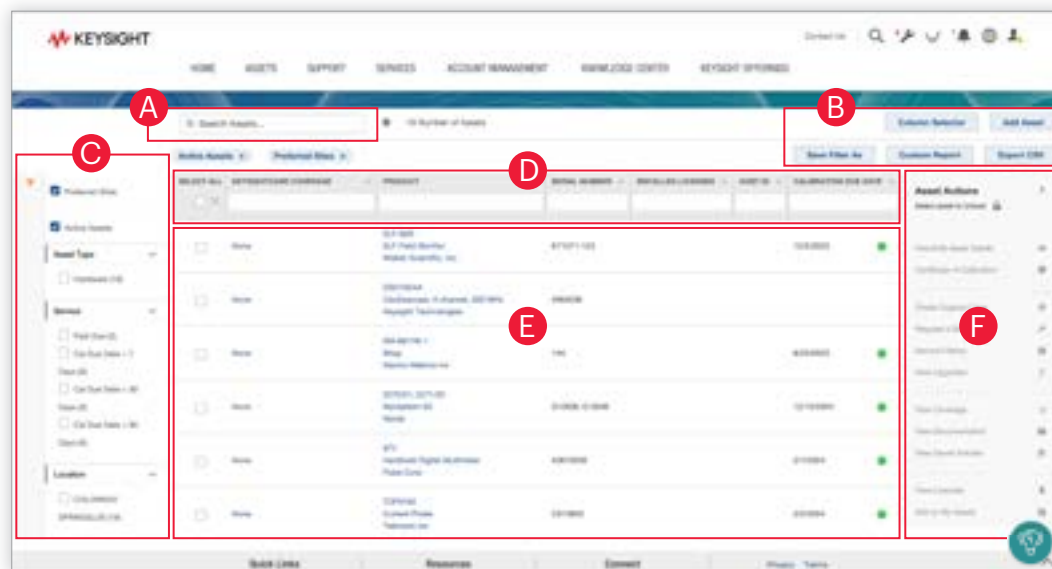
Use os filtros rápidos para refinar sua seleção. Crie um filtro personalizado usando o botão de grade **Salvar filtro como** para visualizações usadas com frequência. O filtro personalizado aparecerá na seção **Meus filtros** para poder ser reutilizado no futuro.

Pesquisar no nível da página ou coluna

Digite o item que você está pesquisando na caixa de pesquisa da grade ou coluna para visualizar resultados relevantes.

Visualizar e editar detalhes do ativo

Selecione um ativo e escolha **Visualizar/editar Detalhes do ativo** no **Painel de ação**.



- A Barra de pesquisa
- B Botões da grade
- C Filtros
- D Cabeçalhos de pesquisa da coluna
- E Dados da grade
- F Painel de ação

A partir de lá, é possível ver a cobertura do KeysightCare, o histórico de serviço, as informações da venda original e muitos outros dados sobre o ativo.

Os seguintes campos são personalizáveis e os valores estão disponíveis nas pesquisas de colunas: **Organização, Localização física, Usuário, Nome do projeto, Número**

do ativo e Opções instaladas. Somente outros membros do seu grupo verão as informações inseridas nesses campos.

Por exemplo, insira “Teste Rack 1 Echo Lab” como o **Nome do projeto** para todos os equipamentos em um único rack e filtre ele para agendar a calibração de todos os equipamentos ao mesmo tempo.



5

Aproveite a eficácia da grade de ativos

Tarefas comuns no portal são simples e as informações são preenchidas automaticamente quando você usa a grade de ativos. Basta selecionar um ou mais ativos e usar o **Painel de ação** para realizar uma ação.

Localizar certificados de calibração

Quando você seleciona o certificado de calibração de um único ativo, o relatório é baixado imediatamente. Se você selecionar vários ativos no painel **Ação em massa**, os certificados de calibração serão disponibilizados em **Configurações da Conta/Meus Arquivos**.

Solicitar calibração ou serviço de reparo

Selecione os ativos que precisam de atenção e escolha **Solicitar serviço**. O **Assistente de ordem de serviço** faz perguntas sobre os detalhes da solicitação de serviço e informações de logística.

Criar um caso de suporte técnico

Selecione um ativo habilitado do KeysightCare e escolha **Criar um caso de suporte**. Forneça as informações solicitadas para facilitar o acesso aos nossos especialistas técnicos.

The image displays two screenshots from the Keysight portal. The top screenshot shows a 'Certificate of Calibration' for a Keysight E1F-60D Field Monitor. It includes details such as the model number, description, serial number, customer asset number, date of calibration, temperature, and humidity. The certificate is issued by ANAB and is valid for 12 months. The bottom screenshot shows the 'SERVICE ORDER WIZARD' interface. It features a progress bar with five steps: SERVICE TYPE (completed), SHIPPING METHODS, RECEIVER DETAILS, BILLING DETAILS, and BUDGETARY QUOTE. Below the progress bar, there are buttons for '+ Add Item', 'Clear Cart', and '+ Next Step'. A note indicates that at least one asset must be configured before moving forward. The bottom of the wizard includes links for Quick Links, Resources, Connect, Privacy, and Terms.



Assista ao vídeo do Assistente de ordem de serviço <https://technicalsupport.keysight.com/service-order-wizard/1020892>

6

Gerencie ordens, histórico e documentos de serviço

A grade **Ordens de serviço** tem um layout parecido ao da grade de ativos. Pesquise número(s) de ordem(s) de serviço específico(s) para visualizar o status da ordem de serviço, as informações de logística ou baixe documentos de serviço associados.

Consulta do status do serviço e da garantia

Para encontrar rapidamente o status do seu reparo ou serviço de calibração, acesse **Ordens de serviço** na exibição **Ativos** na página inicial. Pesquise usando o modelo do ativo e o número de série, o número do ativo ou o número da ordem de serviço. Ao desconectar, acesse os documentos de calibração, as informações de garantia e do sistema originais de fábrica. Faça login no portal para acessar mais detalhes.

SERVICE ORDERS					
Q Search Services...		176 Records of 5...	Column Selector	Request Service	
Preferred Sites: X		Save Filter As	Create Custom Report	Export CSV	
My Filters	SELECT ALL	SERVICE ORDER NUMBER	MODEL NUMBER	SERIAL NUMBER	ASSET #
☐ My Services (5)	☐	EXPRESS-225716-148801-45425	9117-S-TS-05-N	DEL_98432P	38704
☒ Preferred Sites	☒	EXPRESS-225805-142201-1w017	2006-S-TS-10	DEL_120601	X13388
☐ Service Order Type	☐	EXPRESS-181718-145451-5d275	3305	DEL_30218R12	
☐ Calibration (176)	☐	EXPRESS-225805-132729-24513	3301B	DEL_3004-0514	
☐ Calibration Type	☐	EXPRESS-210719-154407-af046	3104	DEL_2709	
☐ Accredited (176)	☐	EXPRESS-201027-160071-21055	3106B	DEL_30218R11	
☐ Status	☐	EXPRESS-225716-133846-c0415a	WP400-SMP2	DEL_106P10000_10000M1	
☐ Closed (176)	☐	EXPRESS-225815-130545-5e735	EL5-10	DEL_1659	294-080
☐ Location	☐	EXPRESS-230116-084015-c0502	ES49-26	101760	
	☐	EXPRESS-230116-084015-c0503	M5000048	CP11870	

SERVICE AND WARRANTY STATUS

Service Order/Certificate Number
WD-00442738
Search

N9030B, PXA Signal Analyzer, Multi-touch

Serial Number: MY57143843
Manufacturer Recommended Cal Interval: 12
Shipped Date: 2/14/2023

Asset Number:
Support Status: Supported
Sales Order Number: 2860577

Cal Due Date:
Begin Extended Service Period date:

SERVICE STATUS / CAL DOCS
WARRANTY STATUS & AGREEMENTS
SYSTEM COMPONENTS

SERVICE STATUS

Service Order Number	Status	Service Documents
WD-00442738	Requested on 03/02/2023. In process (Expected completion on 5/25/2023) Service performed by Keylight IL, Segundo CEO	

SERVICE AND WARRANTY STATUS

Model Number + Serial Number
Enter Model Number
+
Enter Serial Number
Search

To Download Multiple Calibration Certificates [CLICK HERE](#)

VIEW SERVICE AND WARRANTY INFORMATION, DOWNLOAD CAL CERT DOCUMENTS, VIEW SERVICE STATUS, VIEW WARRANTY STATUS, PLUS MORE

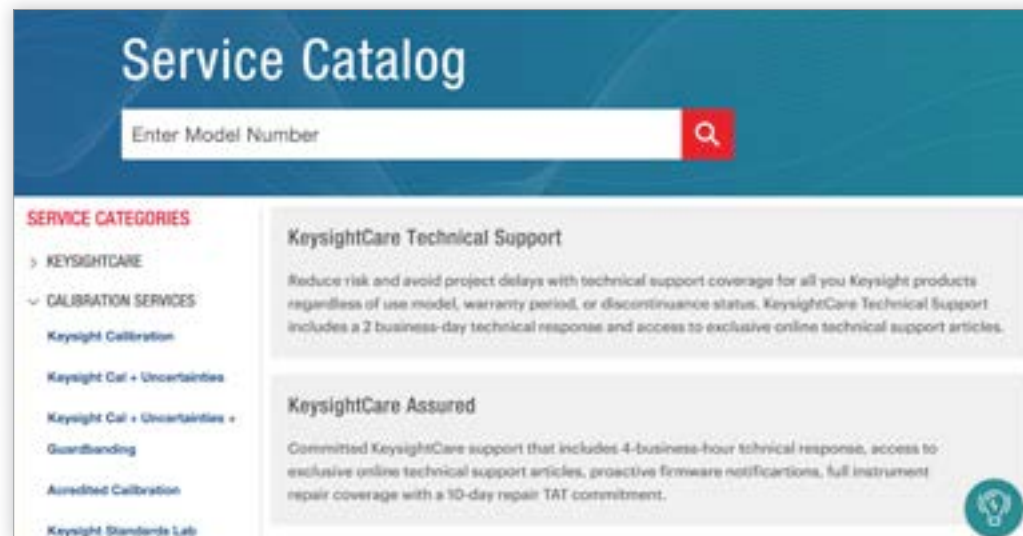
7

Acesse os preços de serviços

Acesse rapidamente os preços do KeysightCare, da calibração e de reparos, selecionando os produtos relevantes no menu suspenso de estimativas. Use o **Assistente de ordem de serviço** para solicitar um orçamento.



Assista ao vídeo <https://technicalsupport.keysight.com/finding-parts-and-service-agreement-pricing/1019094>



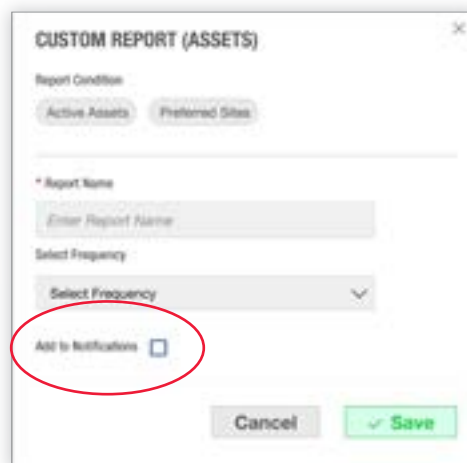
8

Automatize relatórios

Use o botão **Personalizar relatórios** em qualquer grade para configurar e-mails frequentes que contenham as informações da grade. Por exemplo, filtre uma localização específica, e depois as datas de vencimento da calibração, para receber um e-mail mensal do relatório.



Assista ao vídeo <https://technicalsupport.keysight.com/reports-and-notifications/1044787>

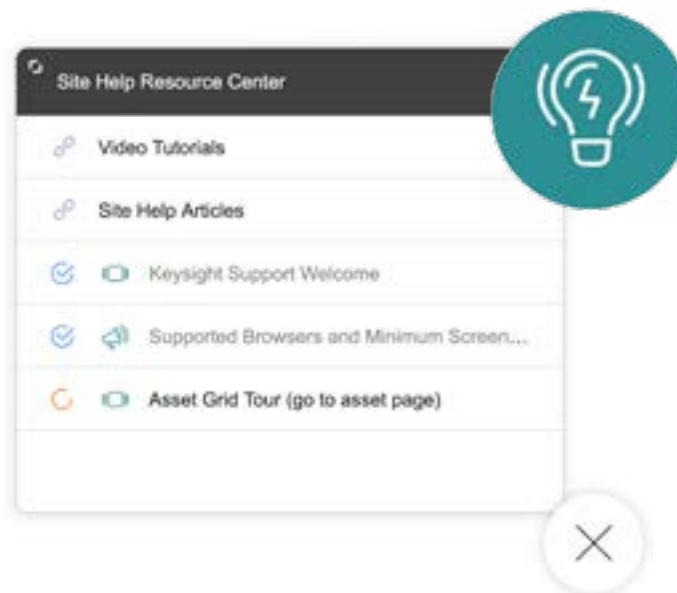


9

Mais recursos do portal de Suporte da Keysight

O ícone de lâmpada, localizado no canto inferior da página, fornece links para vídeos tutoriais do portal, ajuda pesquisável no site e tours guiados do site.

Para obter ajuda específica sobre configuração ou função do portal, use este formulário <https://www.keysight.com/us/en/contact/support/site-feedback.html>.



10

Obtenha os benefícios do KeysightCare

- Tempo de resolução confiável para reparo e calibração
- Resposta confiável sobre casos de suporte técnico
- Gerencie com facilidade o serviço autorizado em ativos do KeysightCare

Saiba Mais

> <https://www.keysight.com/us/en/products/services/keysightcare-service-and-support.html>.





A Keysight capacita inovadores a ultrapassar as barreiras da engenharia ao solucionar rapidamente os desafios de design, emulação e teste para criar as melhores experiências de produto. Comece a sua jornada de inovação no site www.keysight.com.

Informações sujeitas a alterações sem aviso prévio. © Keysight Technologies, 2023, publicado nos EUA, 9 de maio de 2023, 9923-01791